

Raquel Martínez-Buján<sup>1</sup>  
Universidade da Coruña

La provisión de cuidados en los hogares, especialmente durante la etapa de apoyo al mantenimiento de la vejez, está desafiando el modelo de organización social hegemónico, que, basado fundamentalmente en las necesidades laborales y económicas, tiene dificultades para resolver la dedicación de tiempo y trabajo no remunerado que requiere el sostenimiento de la vida (Herrero, 2023). Las últimas cifras de la Encuesta EDAD 2020 realizada por el Instituto Nacional de Estadística confirman que el 69,8 % de las personas en situación de dependencia son cuidadas exclusivamente por un miembro de la familia, siendo una mujer cerca del 70,0 % de las personas cuidadoras principales, habitualmente una esposa o una hija. El aumento de la esperanza de vida es una gran conquista social que no ha sido integrada en nuestra forma cotidiana de vida, puesto que las necesidades básicas de sostenimiento que lleva aparejadas todavía no han encontrado una solución pública. Los servicios sociales orientados a suministrar atención diaria a las personas adultas con enfermedades crónicas o en etapas finales de la vida siguen siendo programas residuales de asistencia que cubren, fundamentalmente, situaciones extremas de atención durante un tiempo muy limitado (Comas y Martínez-Buján, 2022). Por ejemplo, los servicios de ayuda a domicilio, que se han expandido en las últimas décadas con un gran esfuerzo de financiación pública, no son capaces de llegar a proveer cuidados durante un tiempo más prolongado de las dos horas diarias. Sin embargo, según los datos de la fuente anteriormente citada, el 51,8 % de las personas cuidadoras lleva desempeñando estas tareas desde hace más de

El servicio doméstico se convirtió así en la fórmula esencial que ha permitido mantener a las personas más mayores en sus hogares y que ha garantizado la permanencia del pacto de género que fundamenta la división sexual del trabajo.

ocho años y el 46,0 % de las mismas declara que el tiempo de cuidados diario que requiere su pariente va más allá de las diez horas diarias. Estas cifras nos acercan a la cantidad de tiempo socialmente necesario que debe de ser invertido durante las etapas de fragilidad humana para que pueda sostenerse la supervivencia.

No es extraño, por tanto, que, mientras en España hemos ido envejeciendo, las familias de clase alta primero y las familias de clase media posteriormente hayan buscado soluciones privadas complementarias al trabajo no remunerado de las mujeres para mantener a las personas mayores en los hogares. De esta manera, ha sido habitual en nuestro país desde finales de los años 90, cuando las generaciones se estaban haciendo más longevas, las mujeres se estaban incorporando al mercado laboral, cuando se estaba resquebrajando el modelo familiar de un único sustentador y los hombres continuaban sin asumir las tareas de sostenimiento de la vida, que la alternativa de muchos hogares se haya encontrado en la contratación de una trabajadora de cuidados. El servicio doméstico se convirtió así en la fórmula esencial que ha permitido mantener a las personas más mayores en sus hogares y que ha garantizado la permanencia del pacto de género que fundamenta la división sexual del trabajo.

La demanda de trabajadoras de cuidados en los hogares ha sido tan elevada que incluso ha tenido que importarse mano de obra a otros países para incorporarse a esta ocupación. Los datos de la Encuesta de Población Activa señalan que se pasó de 353 mil trabajadoras domésticas en el año 2000 a 662 mil en el año 2010, y el porcentaje de mujeres migrantes en esta ocupación ascendió en esa década de un 19,3 % a un

1. Profesora titular de Sociología.

68,9%. Las mujeres seguían siendo las figuras familiares de cuidados y de asistencia, pero ahora parte de estas tareas se delegan a las trabajadoras domésticas, ya denominadas ampliamente como trabajadoras de hogar y cuidados, precisamente por los servicios de atención a personas adultas que están desempeñando en las últimas décadas. Actualmente, según la Encuesta EDAD 2020, el 28,3 % de las personas en situación de dependencia han contratado a una trabajadora de cuidados remunerada (Rodríguez y Marbán, 2022). Eso asciende a casi una de cada tres personas con necesidad de ayuda diaria. En algunos casos, incluso, las propias trabajadoras se han convertido en las cuidadoras principales las 24 horas del día los siete días de la semana, mediante la utilización del régimen de interna, supliendo así la presencia de otras personas parientes o cubriendo la atención de personas sin vínculos cercanos.

El protagonismo de esta figura ha ido incrementándose paulatinamente y su incorporación en los hogares se ha producido, tradicionalmente, a través de los cánones informales vinculados al servicio doméstico. Las congregaciones católicas y las organizaciones del Tercer Sector se convirtieron en las entidades encargadas de los procesos de reclutamiento y selección de trabajadoras, debido a su rol histórico en los procesos de mediación en este sector (Sarasúa, 1994). Sin embargo, en la última década, este proceso no lucrativo de suministro de trabajadoras de cuidados ha ido modificándose. Estudios realizados sobre este ámbito, como el titulado, «El modelo de cuidados de larga duración en transición: la articulación de programas comunitarios en el sistema público de bienestar tras la Covid-19» ([www.caremodelcom.es](http://www.caremodelcom.es)), financiado por el MICINN para el período 2021-2025, y en el cual participo, muestran que nos encontramos en una nueva etapa del proceso de mercantilización de los cuidados en los domicilios (Martínez-Buján *et al.*, 2024a). Un nuevo período en el que se intensifica la demanda de trabajadoras y en el que, al mismo tiempo, se modifican sus pautas de consumo.

El desarrollo tecnológico ha posibilitado la flexibilización del trabajo mediante la creación de nuevas fórmulas laborales orientadas, específicamente, a satisfacer a bajo coste los deseos «bajo demanda» de los clientes. Los cuidados, continuamente privatizados desde la precariedad, son ahora normalizados como un servicio que tiene que ser accesible, una mercancía más que las familias quieren adquirir como clientes y no usuarias.

Es en este proceso donde las plataformas digitales están adquiriendo un rol relevante debido a las posibilidades que ofrecen en términos de comercialización de los cuidados. El desarrollo tecnológico ha posibilitado la flexibilización del trabajo mediante la creación de nuevas fórmulas laborales orientadas, específicamente, a satisfacer a bajo coste los deseos «bajo demanda» de los clientes. Los cuidados, continuamente privatizados desde la precariedad, son ahora normalizados como un servicio que tiene que ser accesible, una mercancía más que las familias quieren adquirir como clientes y no usuarias. La innovación digital se ha puesto a su servicio, no para proceder a reevaluar esta actividad, sino para convertirla en más asequible (Näre e Isaksen, 2022). Otros cambios sociales, políticos y económicos recientes, acontecidos de forma simultánea, han contribuido también a la expansión de las plataformas digitales en este sector, a saber: la expansión de programas públicos de larga duración basados en transferencias monetarias -que han promovido la presencia empresarial en la provisión de cuidados en los hogares-, la rigidez burocrática de los servicios públicos y las listas de espera en la obtención de un recurso, cambios en la legislación del servicio doméstico -que recogen la posibilidad de que agencias de colocación sean empleadoras de las trabajadoras de cuidados en los hogares- y la situación sanitaria generada por la pandemia Covid-19 -que promovió la desconfianza

en las residencias geriátricas-, podrían considerarse los más relevantes (Martínez-Buján y Moré, 2024b).

La expansión de las plataformas digitales es, por tanto, un fenómeno reciente y global, que atañe tanto a países occidentales como del Sur. En América Latina, por ejemplo, se han detectado más de setenta intermediarios digitales en el sector del trabajo doméstico (Poblete *et al.*, 2024). En India, se ha registrado un crecimiento de un 60 % mensual en las plataformas digitales dedicadas a esta actividad (Kadokia, 2016). En España, su auge en la comercialización de los cuidados en los hogares puede advertirse en los

últimos cinco años, aproximadamente. Algunos informes y estudios sobre esta temática identifican ya más de diez plataformas especializadas en este ámbito, cuya fundación se establece en el período 2015-2018 (Rodríguez-Modroño *et al.*, 2022; Blanchard, 2021): Aiudo, Senniors, Cuideo, Depencare, Cuidum, Wayalia, Vitalservit, Quida, Familiados y Joyners son algunas de sus denominaciones. En este sentido, aunque no se disponen de estadísticas oficiales que den cuenta de su crecimiento e incidencia en términos económicos, la investigación mencionada anteriormente ha recogido entrevistas personales a gerentes de estas empresas y documentos en las páginas digitales de estas compañías que nos acercan a cómo se ha acelerado su crecimiento. Información documental de Cuideo, una de las empresas de mayor expansión en este terreno en España, confirma que ha cerrado el año 2022 con 55.000 familias atendidas, 8.500 nuevos clientes y un incremento en su facturación bruta con respecto 2021 de un 69 %. En el año 2022 ha contratado a más de 55.000 trabajadores (Casas, 2022). Además, ha sido seleccionada en el año 2021 por Google para participar en el programa de aceleración «Google for Startups Accelerator», siendo considerada una de las 15 *startups* más punteras a nivel internacional. En el estudio mencionado, se ha comprobado la velocidad con la que ha crecido el sector (Martínez-Buján y Moré, 2024c): «Hemos multiplicado por más de 40 la compañía en los últimos 4 años y, en el último año, hemos multiplicado por 3 ó 4. Tenemos alrededor de 2.000 familias activas y el crecimiento ha sido exponencial, sobre todo, en los últimos 3 años. Creemos más del 15 % mensual» (Plataforma digital prestadora de servicios de cuidados creada en 2018). Y es que la mayor parte de estas empresas han nacido como *startups*, siendo esta característica relevante, ya que cabe recordar que su objetivo no es la sostenibilidad económica a largo plazo, sino alcanzar una posición dominante en el mercado y sobrepasar a la competencia (Ticona y Mateescu, 2018).

La iniciativa privada se había mantenido al margen de los servicios domiciliarios, puesto que las residencias gerontológicas, sobre todo aquellas financiadas con presupuestos públicos, generaban muchos más beneficios (Comas, 2015). Sin embargo, el desarrollo digital ha permitido en estos momentos aumentar la cota de lucro en aquellas actividades a las que han dirigido su intervención debido a la facilidad que tienen los algoritmos de establecer mecanismos de colocación, selección y gestión del personal, áreas en las que centran sus actuaciones.

Ha sido común que estas empresas tecnológicas aparezcan en los medios de comunicación como modelos emergentes de negocios creados por personas pioneras y creativas, de elevado talento e ingenio, que han sabido identificar los huecos de los mercados para potenciar una ganancia económica en sectores en los que, hasta el momento, ha habido un escaso rendimiento. La provisión de los cuidados a domicilio es un sector que cumple con estas características, siendo además una actividad en la que existe una escasa regulación laboral y de la que es susceptible obtener beneficios debido

a las precarias condiciones de trabajo. Hasta el momento, el modelo no lucrativo era el predominante en la intermediación, y para el suministro directo de cuidados todavía se trataba de un mercado en expansión, debido a la habitual accesibilidad del servicio doméstico por vías informales. La iniciativa privada se había mantenido al margen de los servicios domiciliarios, puesto que las residencias gerontológicas, sobre todo aquellas financiadas con presupuestos públicos, generaban muchos más beneficios (Comas, 2015). Sin embargo, el desarrollo digital ha permitido en estos momentos aumentar la cota de lucro en aquellas actividades a las que han dirigido su intervención debido a la facilidad que tienen los algoritmos de establecer mecanismos de colocación, selección y gestión del personal, áreas en las que centran sus actuaciones.

El funcionamiento de las plataformas digitales en España está orientado a dos modalidades de servicios. Por una parte, realizan tareas relacionadas con la «prestación de cuidados en los hogares» con trabajadoras directamente contratadas en sus plantillas (en el Régimen General) que cubren necesidades de atención de corta duración de forma flexible y «bajo demanda». Por otra parte, también actúan como intermediarias y facilitadoras de trabajadoras de cuidados para que sean las propias familias quienes hagan la contratación a través del «Régimen Especial de Empleados de Hogar».

En este segundo caso, las plataformas identifican las necesidades de sus clientes, llevan a cabo la selección de trabajadoras y realizan los trámites administrativos. Esta opción se utiliza habitualmente para los servicios de larga duración que requieren más horas de trabajo diario. En ambos casos, las empresas suelen cobrar a las familias (sus clientes) una cuota inicial que oscila entre 250 y 370 euros. En la segunda modalidad descrita (cuando los trabajadores son contratados por las familias), hay además una cuota mensual de unos 80 euros. El coste para las familias suele oscilar entre 17 y 20 euros la hora en la primera opción (trabajadores contratados por la agencia) y 10 euros la hora en la segunda (empleados contratados por la familia). La remuneración es la misma en ambos casos, y suele ser el salario mínimo interprofesional; en 2023 se situó en 1.080 euros brutos al mes, distribuidos en 14 pagas al año por una jornada de 40 horas semanales. La tarifa por hora trabajada fue, por tanto, de 8,45 euros. La ganancia económica de estas compañías se encuentra en los pagos que realizan las familias por las gestiones realizadas y en el bajo salario de las trabajadoras, que, incluso, en ciudades de tamaño medio es menor que el ofrecido en el servicio doméstico gestionado tradicionalmente sin intermediarios. La información cualitativa recogida en nuestra investigación indica que el precio por hora de una trabajadora de cuidados en los hogares, contratada sin mediación lucrativa, se encuentra en torno a los 10 euros, incluso cuando la familia paga la Seguridad Social de la persona empleada.

Según los resultados de nuestra investigación, el modelo de negocio que plantean las plataformas digitales se apoya firmemente en estrategias de marketing y en el posicionamiento de sus líderes en esferas decisivas en espacios cercanos a los servicios sociales públicos. Sus jóvenes equipos también se configuran como una marca de confianza y en los medios de comunicación destacan por su amplio conocimiento del sector y un discurso profesionalizador (Otero, 2021) que se construye desde una triple dimensión. La primera, asociada a un discurso

Por lo tanto, a pesar de que la intermediación de las plataformas digitales asegura empleo legal, en su funcionamiento siguen reproduciéndose dinámicas tradicionales de explotación, sobre todo entre las trabajadoras contratadas en régimen de interna y que se materializan en cargas de trabajo excesivas, horarios extremadamente largos y descansos insuficientes.

muy técnico sobre la naturaleza de la calidad de los cuidados, con recurrencia a una terminología acorde con los servicios sociales y los programas públicos de seguridad social. Al emplear un lenguaje político-tecnocrático, las empresas se adhieren a objetivos racionales y coherentes que les permiten presentarse como actores esenciales para impulsar un modelo mucho más eficaz que el tradicional. La segunda, se vende a través de la tecnología, con la utilización de aparatos como iPad, a través de los cuales se hace seguimiento y control, se llama al médico y/o se observa la evolución de los cuidados. La tercera es vinculando los efectos de su actuación con la creación de trabajo decente. Su actividad económica es relatada por sus líderes como indispensable para mejorar la calidad del empleo en el sector y se erigen

como las únicas entidades con capacidad para acabar con la economía sumergida y garantizar salarios acordes con la legislación.

Sin embargo, y a pesar de que las plataformas contratan a todas las trabajadoras de forma legal, también existen evidencias de que esta formalización del sector mantiene sus irregularidades. Por ejemplo, se ha detectado que algunas empresas han utilizado mano de obra que cotiza a la Seguridad Social como trabajadores independientes o autónomos y, aunque la legislación española no permite que los trabajos de cuidados realizados en domicilios se realicen bajo este régimen, se ha detectado que algunas plataformas han utilizado este formato por la dificultad

jurídica de definir quién es el empleador en el proceso de intermediación: si el trabajador, la familia o la empresa. De hecho, el Tribunal Supremo español ya ha fallado hasta en dos ocasiones en contra de esta práctica de contratación y dos empresas han tenido que costear multas millonarias (Lenzi, 2023). Además, también se ha visualizado que las agencias tienen una capacidad limitada para garantizar que se produzca realmente una relación laboral legal continuada. Una vez que se une la oferta y la demanda, la empresa puede desentenderse del futuro del contrato y no es responsable del control a posteriori del cumplimiento de la normativa. La propia

«función de intermediación» definida legalmente en España no permite a las agencias generar dinámicas más allá de la contactación, por lo que el proceso de intervención debe finalizar una vez que empareja a la familia y la trabajadora.

Por lo tanto, a pesar de que la intermediación de las plataformas digitales asegura empleo legal, en su funcionamiento siguen reproduciéndose dinámicas tradicionales de explotación, sobre todo entre las trabajadoras contratadas en régimen de interna y que se materializan en cargas de trabajo excesivas, horarios extremadamente largos y descansos insuficientes. Si bien estas empresas basan su modelo de negocio en ser garantes de una profesionalización de los cuidados, la realidad es que gran parte de los empleos que intermedian son en la modalidad de interna, sin ofrecer garantías de formación y con una supervisión prácticamente nula del seguimiento de las condiciones de trabajo que se negocian entre empleadores y trabajadora. Por otra parte, las trabajadoras contratadas como personal de la empresa, si bien tienen un marco laboral externo que regula el servicio doméstico, se enfrentan a empleos caracterizados por las jornadas por horas y parciales, realizando servicios asistenciales de corta duración que implican horarios de trabajo «inusuales» (levantar y acostar a los pacientes, darles de comer y cenar, pasar la noche con ellos mientras están en el hospital, etc.). Además, el tiempo de desplazamiento entre un domicilio y otro no suele ser remunerado. Adicionalmente, al tratarse de salarios ajustados a la norma del salario mínimo interprofesional, pero con jornadas parciales o por horas, el salario final percibido es muy bajo. En definitiva, las plataformas digitales continúan normalizando el trabajo precario, puesto que, aunque favorecen la formalización en la contratación, existen evidencias de que su incursión ha promovido fórmulas de inseguridad laboral, las cuales, a su vez, han potenciado nuevas condiciones de fragilidad entre las trabajadoras. Es lo que se ha denominado como «uberización» del cuidado (Trojansky, 2020) o «plataformización» del cuidado (Kluzik, 2022). ■

En definitiva, las plataformas digitales continúan normalizando el trabajo precario, puesto que, aunque favorecen la formalización en la contratación, existen evidencias de que su incursión ha promovido fórmulas de inseguridad laboral, las cuales, a su vez, han potenciado nuevas condiciones de fragilidad entre las trabajadoras. Es lo que se ha denominado como «uberización» del cuidado (Trojansky, 2020) o «plataformización» del cuidado (Kluzik, 2022).

#### Referencias (por orden de cita en el texto)

- Herrero, Y. (2023). *Toma de tierra*. Madrid: Caniche Editorial.
- Comas, D., y Martínez-Buján, R. (2022). «Hacia un modelo alternativo de cuidados». En Comas, D., y Bofill, S. (eds.). *Cuidar a mayores y dependientes en tiempo de la Covid-19. Lo que nos ha enseñado la pandemia*. Barcelona: Tirant Lo Blanch, pp. 423-450.
- Rodríguez, G., y Marbán, V. (coords.) (2022). *Informe de evaluación del Sistema de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia*. Madrid: Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.
- Sarasúa, C. (1994). *Criados, nodrizas y amos. El servicio doméstico en la formación del mercado de trabajo madrileño, 1758-1868*. Madrid: Siglo XXI.
- Martínez-Buján, R., Moré, P., y Eijo, A. (2024a). «Agencias de intermediación, plataformas digitales y cooperativas de trabajadoras de cuidados: resistencia colectiva hacia la gestión privada

- del trabajo de cuidados en Barcelona». *Investigaciones Regionales* (bajo revisión por pares).
- Näre, L., e Isaksen, L. W. (2022). *Care Loops and Mobilities in Nordic, Central, and Eastern European Welfare States*. Palgrave Macmillan Studies in Family and Intimate Life.
- Martínez-Buján, R., y Moré, P. (2024b). «Home care for profit: intermediary agencies and digital platforms brokering migrant women's labour in Spain». *Current Sociology* (bajo revisión por pares).
- Poblete, L., Tizziani, A., y Pereyra, F. (2024). «Plataformas digitales y formalización laboral. El trabajo doméstico en Argentina durante la pandemia». *Perfiles Latinoamericanos*, 32(63).
- Kadokia, P. (21 de febrero de 2016). «Bai on call: How home service apps are changing domestic help market». *Hindustan Times*.
- Rodríguez-Modroño, P., Agenjo-Calderón, A., y López-Igual, P. (2022). «Platform work in the domestic and home care sector: new mechanisms of invisibility and exploitation of women migrant workers». *Gender & Development*, 30(3), 619-635.
- Blanchard, O. (2021). *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*. Digital Future Society.
- Casas, S. (10 de diciembre de 2022). «Cuideo cierra el año con 60 millones de facturación». *El Nacional*.
- Martínez-Buján, R. y Moré, P. (2024c). «Transnational migration and brokering agencies in the home care sector in Spain». En Aulenbacher, B., et al. (eds.), *Home Care for Sale. The Transnational Brokering of Senior Care in Europe*. London: Routledge.
- Ticona, J., y Mateescu, A. (2018). «Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy». *New Media & Society*, 20(11): 4384-4404.
- Comas, D. (2015). «Los cuidados de larga duración y el cuarto pilar del sistema de bienestar». *Revista Antropología Social*, 24: 375-404.
- Otero, N. (20 de abril de 2021). «Cuidadores a domicilio 24 horas». *El País*.
- Lenzi, O. (2023). «Plataformas digitales y empleo doméstico en España». *Lex Social*, 13(2), 1-26.
- Trojansky, A. (2020). *Towards the «Uberisation» of Care? Platform work in the sector of long-term home care and its implications for workers' rights*. European Economic and Social Committee.
- Kluzik, V. (2022). «Governing invisibility in the platform economy: excavating the logics of platform care». *Internet Policy Review*, 11(1), 1-21.